

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	福岡徳洲会 定期巡回ケアステーションぴーす
申請するサービス種類	定期巡回随時対応型訪問介護看護

措 置 の 概 要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

相談・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにする。

苦情の受付は口頭でも行うが、同一法人である福岡徳洲会病院に「苦情・要望のご意見箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応する。

営業日、営業時間以外についても、転送電話、留守番電話で対応し、後日速やかに対応する。

（担当）福岡徳洲会 定期巡回ケアステーション ピーす 山口 昌子

電話番号：092-582-1166 受付時間：月～金曜日 9：00～17：00

* 上記受付時間外は、担当者に電話が転送されます

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえ、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ② 従業者の資質の向上のための研修機会を確保する。
 - ・ 新規従業者においては、30 日間の研修期間を設け、十分な知識・技能を身に付けたうえで利用者に対応する。
 - ・ 全従業者を対象に、職場研修を年 1 回行う。

4 公的機関の相談窓口

①被保険者の居住区にある保険福祉センターおよび介護保険課

名 称		電 話
春日市介護保険課		(代表) 584-1111
大野城市介護保険課		(代表) 513-5561
那珂川市介護保険課		(代表) 953-2211
南区保健福祉センター	福祉・介護保険課	(代表) 559-5127
博多区保健福祉センター	福祉介護保険課	(代表) 419-1078

②福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口：092-642-7859